

## PEMAHAMAN NASABAH TERHADAP AKAD ASURANSI PRUDENTIAL SYARI'AH DI KOTA BENGKULU

Miti Yarmunida

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Bengkulu  
Jl. Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu

### Abstrak

*Perkembangan peradaban manusia di era modern ini terutama di bidang perekonomian sangat pesat, salah satunya adalah perkembangan di bidang Lembaga Keuangan Syari'ah. Ekonom modern, baik ilmuwan maupun praktisi, baik muslim ataupun non muslim, melihat peluang peningkatan percepatan perekonomian melalui lembaga keuangan syari'ah. Seperti perbankan syari'ah, Asuransi syari'ah, pegadaian syari'ah, reksadana syari'ah, BMT, dan lain-lain.*

*Asuransi syari'ah sebagai lembaga keuangan yang beroperasi sesuai dengan prinsip syari'ah, harus benar-benar memperhatikan operasional yang mereka lakukan dari aspek kesesuaian dengan prinsip syari'ah. Sehingga label lembaga keuangan syari'ah tersebut bisa dipertanggungjawabkan. Setiap produk yang ditawarkan pihak Asuransi Prudential Syari'ah harus sejalan dengan prinsip akad dalam Ekonomi syari'ah, mulai dari negosiasi antara pihak Asuransi dengan nasabah sampai berakhirnya kontrak (akad).*

**Kata kunci :** *Pemahaman, Nasabah, Asuransi Syariah.*

### Latar Belakang

Hadis Rasul yang relevan dengan asuransi syari'ah diantaranya sebagai berikut: *"Barang siapa melepaskan dari seorang muslim suatu kesulitan di dunia, Allah akan melepaskan kesulitan darinya pada hari kiamat; dan Allah senantiasa menolong hamba-Nya selama ia (suka) menolong saudaranya"* (HR. Muslim dari Abu Hurairah).

Saat ini, Indonesia dikenal sebagai salah satu negara dengan jumlah operator asuransi syariah cukup banyak di dunia. Berdasarkan data Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia (DSN MUI), terdapat 49 pemain asuransi syariah di Indonesia yang telah mendapatkan rekomendasi syariah.

Asuransi Prudential Syari'ah Cabang Bengkulu yang beralamat di Jl. S. Parman Padang Jati Kota Bengkulu sudah beroperasi kurang lebih 10 tahun. Meskipun umurnya belum lama akan tetapi secara statistik jumlah nasabah sudah banyak, dari informasi salah satu agen Asuransi Prudential Syari'ah cabang Bengkulu jumlah nasabah kurang lebih 600 nasabah.<sup>1</sup>

Ketika nasabah ditanya tentang apa isi kontrak yang sudah mereka sepakati dengan pihak Asuransi Prudential Syari'ah, mayoritas mereka tidak memahami dengan jelas apa yang sudah mereka sepakati. Seperti yang dikemukakan Bapak Awan, Bapak Taufiq.<sup>2</sup> Mereka tidak terlalu memperhatikan isi kontrak tersebut karena mereka lebih tertarik dengan keuntungan-keuntungan yang akan mereka peroleh ketika mereka menjadi nasabah di Asuransi Prudential Syari'ah seperti yang dijelaskan oleh (agen) pihak asuransi.

Pada waktu kontrak sudah berjalan dan kewajiban terus dipenuhi oleh nasabah, nasabah Asuransi Prudential Syari'ah tersebut mulai kebingungan dengan realisasi kontrak tersebut seperti isi laporan bulanan tentang jumlah tabungan yang mereka miliki, rinciannya pun tidak mereka pahami. Ketika mereka melihat kembali isi kontrak yang sudah ditandatangani, banyak hal yang tidak mereka pahami secara jelas isi kontrak tersebut, di samping itu ketika nasabah berhenti di tengah jalan (tidak mau melanjutkan pembayaran asuransi), maka jumlah uang yang dikembalikan kepada mereka lebih kecil dari jumlah yang sudah mereka bayarkan ke pihak asuransi. Kondisi ini mengecewakan nasabah, dan mereka merasa ditipu oleh pihak asuransi. Ketika ditanyakan ke pihak asuransi, mereka menjelaskan akad yang sudah disepakati dan tidak ada penipuan di sana.

Berdasarkan permasalahan di atas penelitimerencanakan melakukan kajian yang mendalam tentang akad (kontrak) yang dilakukan nasabah tanpa mengetahui dengan jelas apa yang disepakati dalam akad tersebut. Karena ketidakjelasan ini berimplikasi kepada status hukum transaksi yang sudah disepakati tersebut. Oleh karena itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian secara ilmiah dengan judul penelitian *"Pemahaman Nasabah Terhadap Akad Asuransi Prudential Syari'ah di Kota Bengkulu"*

### A. Pemahaman Nasabah terhadap Akad Asuransi Prudential Syari'ah Kota Bengkulu

Berdasarkan hasil penelitian kepada informan yang dalam hal ini adalah nasabah Asuransi

Prudential Syari'ah Kota Bengkulu untuk mengetahui pemahaman nasabah terhadap akad yang digunakan oleh asuransi prudential Kota Bengkulu, berikut hasil wawancara.

Menurut Syaifudin:<sup>3</sup>

Bergabung menjadi nasabah sudah lama melalui informasi yang diperoleh dari rekan kerja. Alasan menjadi nasabah pada Asuransi Prudential Syari'ah Kota Bengkulu adalah untuk berjaga-jaga atauantisipasi terhadap hal-hal yang akan terjadi di masa mendatang sehingga keluarga merasa lebih aman. Selain itu, melalui asuransi syariah ini dapat dijadikan sebagai investasi yang berbasis syariah.

Nasabah Asuransi Prudential Syari'ah Kota Bengkulu sudah lama bergabung dan informasi tentang Asuransi Prudential Syari'ah Kota Bengkulu diperoleh dari rekan kerja. Hal yang melatarbelakangi nasabah untuk memutuskan bergabung menjadi nasabah Asuransi Prudential Syari'ah Kota Bengkulu adalah sebagai bentuk antisipasi atau berjaga-jaga atas kemungkinan yang terjadi di masa mendatang. Jaminan berupa dana pensiun, pendidikan anak, dan dana proteksi akan suatu risiko yang bisa terjadi di masa mendatang.

Asuransi Prudential Syari'ah Kota Bengkulu yang memiliki produk PRULink syariah Prudential menjalankannya sesuai dengan pedoman umum asuransi syariah yang dikeluarkan oleh Dewan Syariah Nasional (DSN) dari Majelis Ulama Indonesia (MUI). Sehingga semua proses mulai dari akad hingga pencairan dana klaim akan menggunakan prinsip syariah.

Selain itu, banyaknya untuk menjadi nasabah Asuransi Prudential Syari'ah Kota Bengkulu karena pelayanan yang diberikan agen dalam menyampaikan produk secara transparan. Beragam jenis produk yang ditawarkan oleh Asuransi Prudential Syari'ah Kota Bengkulu mampu menjawab kebutuhan nasabah masa kini yang menantikan adanya lembaga syariah non bank yakni asuransi berbasis syariah dan memberikan beragam kemudahan bagi nasabahnya.

Menurut Aswandi:<sup>4</sup> Agen Asuransi Prudential Syari'ah Kota Bengkulu kota Bengkulu memberikan pelayanan cukup memuaskan kepada nasabah dengan menjelaskan produk yang ditawarkan secara transparan. Selain itu, agen juga menjelaskan perkembangan Asuransi Prudential Syari'ah Kota Bengkulu selama beberapa periode terakhir sehingga dapat menambah keyakinan nasabah untuk bergabung menjadi nasabah Asuransi Prudential Syari'ah Kota Bengkulu.

Berdasarkan hasil wawancara dengan nasabah Asuransi Prudential Syari'ah Kota Bengkulu di atas, maka dapat diketahui bahwa agen yang bertindak sebagai penyampai informasi kepada nasabah memberikan pelayanan yang cukup memuaskan nasabah. Produk yang ditawarkan oleh Asuransi Prudential Syari'ah Kota Bengkulu disampaikan secara transparan kepada nasabah sehingga nasabah mengetahui apa saja jenis produk yang ada dan dapat digunakan. Seiring dengan banyak bermunculan asuransi syariah saat ini, agen Asuransi Prudential Syari'ah Kota Bengkulu memberikan informasi perkembangan dan capaian-capaian Asuransi Prudential Syari'ah Kota Bengkulu selama beberapa periode terakhir.

Informasi mengenai laju dan berkembangnya Asuransi Prudential Syari'ah Kota Bengkulu memberikan dampak yang besar dirasakan oleh nasabah. Hal ini karena nasabah memerlukan asuransi yang berbasis syariah dengan *track record* perkembangan yang bagus sehingga dapat menambah keyakinan bagi nasabah untuk bergabung. Selain itu, hal tersebut menjadi penilaian tersendiri bagi nasabah untuk dapat loyal pada Asuransi Prudential Syari'ah Kota Bengkulu dan menjadikannya sebagai referensi asuransi syariah yang ada di Kota Bengkulu.

Menurut Fitriani:<sup>5</sup>

Sebagai nasabah Asuransi Prudential Syari'ah Kota Bengkulu yang memperoleh informasi tentang produk yang ditawarkan kemudian setelah menyepakati kontrak antara nasabah dan pihak asuransi, nasabah tidak terlalu memperhatikan isi kontrak tersebut karena lebih tertarik dengan keuntungan-keuntungan yang akan diperoleh.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat diketahui bahwa nasabah Asuransi Prudential Syari'ah Kota Bengkulu yang telah memutuskan bergabung menjadi nasabah dan melakukan kesepakatan dengan pihak Asuransi Prudential Syari'ah Kota Bengkulu tidak memerhatikan secara mendalam tentang isi kontrak yang telah disepakati. Hal ini juga disebabkan karena agen yang tidak menjelaskan akad-akad yang ada pada kontrak tersebut. Sehingga nasabah lebih tertarik untuk mengetahui keuntungan-keuntungan apa saja yang akan diperoleh dengan menjadi nasabah Asuransi Prudential Syari'ah Kota Bengkulu.

Keuntungan yang didapat dari asuransi syariah berupa hasil pembagian merata (*surplus sharing*) antara perusahaan dan peserta asuransi. Mekanismenya peserta dengan polis aktif berhak mendapat imbal hasil keuntungan setiap perodenya. Sementara 30% dari surplus *sharing* ditahan sebagai cadangan terbaru, 70% sisanya

dibagi ke peserta asuransi dan perusahaan. Porsi keuntungan yang diberikan sebesar 80% untuk peserta dan 20% untuk perusahaan. Manfaat dari Asuransi Prudential Syari'ah Kota Bengkulu adalah sebagai berikut:

1. Santunan kematian
2. Cacat tetap dan total
3. Bebas memilih jenis investasi sesuai profil risiko
4. Fasilitas withdrawal (penarikan sebagian nilai tunjangan)

Isi kontrak yang disepakati semestinya diketahui secara mendalam oleh nasabah. Hal ini dikhawatirkan apabila terjadi hal-hal yang tidak diinginkan di masa mendatang. Selain itu, adanya akad-akad yang digunakan harus dipahami oleh nasabah sehingga nasabah tidak merasa kebingungan atas teknis operasional dari akad tersebut.

Menurut Firdaus Sasda<sup>6</sup>:

Dalam menyepakati kontrak dengan pihak Asuransi Prudential Syari'ah Kota Bengkulu, nasabah tidak mengetahui secara jelas akad *tijarah* dan akad *tabarru'*. Nasabah juga masih merasa bingung membedakan kedua akad tersebut serta aplikasinya dalam produk yang ditawarkan oleh pihak Asuransi Prudential Syari'ah Kota Bengkulu.

Pada pengelolaan risiko, asuransi syariah menerapkan "Risk Sharing" atau "Berbagi Risiko" yang bermakna saling tolong-menolong jika peserta asuransi mengalami suatu musibah. Ada dua akad yang disetujui oleh peserta asuransi, yaitu:

1. Akad *tijarah* atau mudharabah  
Merupakan akad antara peserta asuransi syariah dengan Prudential. Di mana pihak Prudential bertindak sebagai pengelola (mudharib) dan peserta sebagai pemegang polis (shahibul mal).
2. Akad *tabarru'* atau hibah  
Merupakan akad di antara peserta Asuransi Prudential Syari'ah Kota Bengkulu. Di mana peserta akan memberikan hibah yang digunakan untuk menolong peserta lainnya saat mengalami musibah. Prudential sebagai pihak pengelola berkewajiban mengelola dana dari peserta sesuai prinsip syariah. Inilah yang membedakan asuransi syariah dalam mengelola suatu risiko. Sementara di dalam asuransi konvensional, yang digunakan adalah pengalihan risiko dari peserta ke perusahaan asuransi.

Asuransi syariah yang berbeda dengan asuransi konvensional memiliki akad-akad berbasis syariah yang

memiliki ketentuan dan syaratnya masing-masing. Nasabah Asuransi Prudential Syari'ah Kota Bengkulu mengetahui adanya akad-akad tersebut yaitu *tijarah* dan *tabarru'*, namun nasabah tidak dapat mengetahui secara mendalam bagaimana aplikasi dari akad tersebut dalam produk yang ditawarkan kepada nasabah dan kontrak yang telah disepakati.

Akad *tijarah* dan *tabarru'* yang digunakan dalam asuransi syariah memiliki perbedaan yang sangat mendasar. Nasabah tidak mengetahui hal tersebut, karena agen asuransi hanya menjelaskan keuntungan yang akan diperoleh oleh nasabah yang menjadi daya tarik bagi nasabah. Sehingga nasabah masih merasa kebingungan untuk memahami apa perbedaan kedua akad yang ditawarkan tersebut.

Menurut Ayu Sri Mayang Sari<sup>7</sup>:

Ketika memutuskan bergabung menjadi nasabah Asuransi Prudential Syari'ah Kota Bengkulu, nasabah belum mengetahui bahwa akad *tijarah* bersifat komersil sedangkan akad *tabarru'* bersifat kebajikan atau tolong menolong. Nasabah hanya mengetahui fasilitas apa saja yang akan diperoleh tanpa mengetahui secara jelas tentang teknis dari akad – akad tersebut dan aplikasinya operasionalnya.

Akad *tijarah* dan akad *tabarru'* yang digunakan dalam asuransi syariah memiliki perbedaan dimana akad *tijarah* bersifat komersil sementara akad *tabarru'* digunakan sebagai akad untuk kebajikan atau tolong menolong. Kedua akad tersebut diaplikasikan sesuai dengan sifatnya. Dalam kontrak antara nasabah dan pihak Asuransi Prudential Syari'ah Kota Bengkulu telah dijelaskan secara tertulis mengenai akad tersebut. Hanya saja, agen asuransi belum menyampaikan secara jelas mengenai sifat dari kedua akad tersebut. Nasabah tidak dapat memahami dengan baik sifat akad tersebut. Tidak menutup kemungkinan, nasabah akan berasumsi bahwa kedua akad tersebut sama atau mendefinisikannya secara terbalik.

Perbedaan mendasar antara kedua akad tersebut sangat berpengaruh pada operasional dari transaksi yang terjadi di Asuransi Prudential Syari'ah Kota Bengkulu. Adanya ketentuan-ketentuan yang sesuai dengan sifat dari akad tersebut. Keingintahuan nasabah yang terbatas pada keuntungan semata dan agen asuransi yang tidak secara optimal dalam menyampaikan informasi tentang akad tersebut berakibat fatal apabila terjadi klaim di masa mendatang.

Menurut Hanson<sup>8</sup>:

Nasabah tidak mengetahui bahwa akad *tijarah* dapat diubah menjadi akad *tabarru'* dan sebaliknya akan *tabarru'* tidak dapat diubah menjadi akad *tijarah*. Nasabah merasa kedua akad tersebut berdiri masing-masing dan tidak dapat diubah-ubah.

Berdasarkan ketentuan tentang akad pada asuransi syariah, jenis akad *tijarah* dapat diubah menjadi jenis akad *tabarru'* apabila pihak yang tertahan haknya, dengan rela melepaskan haknya sehingga menggugurkan kewajiban pihak yang belum menunaikan kewajibannya. Sedangkan jenis akad *tabarru'* tidak dapat diubah menjadi jenis akad *tijarah*.

Mengenai ketentuan tersebut, nasabah belum memahami secara jelas apabila akad *tijarah* dapat berubah. Agen asuransi dinilai belum menjelaskan secara jelas tentang perubahan yang dapat terjadi pada akad tersebut.

Menurut Zulfeni Susanti<sup>9</sup>:

Selama menjadi nasabah Asuransi Prudential Syari'ah Kota Bengkulu, nasabah mengetahui hak dan kewajibannya sebagai nasabah dalam operasional asuransi Asuransi Prudential Syari'ah Kota Bengkulu tersebut. Ketika melaksanakan kesepakatan kontrak antara nasabah dan pihak Asuransi Prudential Syari'ah Kota Bengkulu, nasabah diberi penjelasan oleh agen mengenai hak dan kewajiban baik sebagai nasabah maupun hak dan kewajiban dari pihak Asuransi Prudential Syari'ah Kota Bengkulu itu sendiri.

Sesuai dengan ketentuan asuransi syariah, maka sebagai agen asuransi syariah, sekurang-kurangnya nasabah memperoleh beberapa informasi salah satunya adalah hak dan kewajiban nasabah dan pihak asuransi. Dalam menyepakati kontrak antara kedua belah pihak ini, nasabah berhak mengetahui hak dan kewajiban nasabah dan pihak asuransi. Sehingga dengan mengetahui hak dan kewajiban ini kedua belah pihak dapat bertindak sesuai dengan kapasitasnya masing-masing.

Berdasarkan ketentuan asuransi syariah sendiri, diatur tentang kedudukan para pihak dalam akad yang ada di asuransi syariah.

Menurut Hendrik<sup>10</sup>:

Selama menjadi nasabah Asuransi Prudential Syari'ah Kota Bengkulu, nasabah hanya mengetahui kedudukannya sebagai nasabah dan belum tahu tentang adanya kedudukan nasabah dan pihak asuransi dalam akad-akad yang berlaku baik itu akad *tijarah* maupun akad *tabarru'*. Bagi nasabah, kedudukannya tidak ada bedanya yaitu sebagai nasabah.

Berdasarkan ketentuan kedudukan para pihak dalam akad *tijarah* dan *tabarru'* terdapat hal-hal yang perlu dipahami oleh nasabah bahwa dalam akad *tijarah* (*mudharabah*), perusahaan bertindak sebagai *mudharib* (*pengelola*) dan peserta bertindak sebagai *shahibul mal* (*pemegang polis*). Sedangkan dalam akad *tabarru'* (*hibah*), peserta memberikan hibah yang akan digunakan untuk menolong peserta lain yang terkenamubah. Sedangkan perusahaan bertindak sebagai *pengeloladana hibah*.

Kedudukan kedua belah pihak tersebut dalam akad yang disepakati sangat jelas dan tegas sehingga tidak akan terjadi tumpang tindih kedudukan yang dapat menyebabkan kebingungan dalam operasionalnya. Kewajiban nasabah untuk membayar premi juga harus dapat dipahami melalui akad yang digunakan.

Menurut Wiwik Suryani<sup>11</sup>:

Premi yang dibayarkan oleh nasabah akan memberikan keuntungan bagi nasabah dengan adanya hasil investasi tanpa tahu apakah hal itu dari akad *tijarah* atau akad *tabarru'*. Yang terpenting bagi nasabah adalah keuntungan yang diperoleh atas premi yang dibayarkan.

Ketentuan mengenai premi yang merupakan kewajiban peserta Asuransi untuk memberikan sejumlah dana kepada perusahaan asuransi sesuai dengan kesepakatan dalam akad. Nasabah semestinya tidak hanya mengetahui besaran nominal premi yang wajib dibayarkan, tetapi juga mengetahui akad atas premi yang dibayarkan dan penggunaan premi tersebut.

Selain itu, sebagai agen asuransi semestinya memberikan informasi secara jelas tentang penggunaan premi yang dibayarkan nasabah sesuai dengan akadnya. Sebagaimana dalam ketentuan premi asuransi dinyatakan bahwa premi yang berasal dari jenis akad *tijarah* dapat diinvestasikan dan hasil investasinya dibagi-hasilkan kepada peserta. Sedangkan premi yang berasal dari jenis akad *tabarru'* dapat diinvestasikan.

Ada perbedaan antara kedua akad tersebut dalam pengelolaan premi. Pada akad *tijarah*, premi yang dibayarkan nasabah, oleh pihak asuransi diinvestasikan yang kemudian hasil dari investasi tersebut dibagi-hasilkan kepada nasabah. Sehingga dalam hal ini nasabah memperoleh bonus bagi hasil atas premi yang telah dibayarkannya. Sedangkan pada akad *tabarru'* yang merupakan akad untuk kebajikan artinya tidak bersifat komersil sehingga tidak adanya bonus bagi hasil yang diterima oleh nasabah.

Apabila nasabah secara rutin sesuai dengan akad yang disepakati dalam pembayaran premi, maka apabila dikemudian hari terjadi sesuatu kepada nasabah yang

kemudian nasabah mengajukan klaim kepada pihak asuransi, maka pihak asuransi sesuai dengan wewenangnya wajib menindaklanjuti klaim tersebut.

Menurut Yulisnawati<sup>12</sup>:

Saat melakukan kesepakatan kontrak antara nasabah dan pihak asuransi, nasabah memperoleh informasi yang jelas dan lengkap berkaitan dengan klaim yang akan dilakukan oleh nasabah apabila terjadi sesuatu di masa mendatang. Nasabah sangat konsentrasi pada jangka waktu pencairan klaim hal ini karena berdasarkan pengalaman rekan kerja lain yang menjadi nasabah asuransi lain merasa kesulitan apabila ingin melakukan klaim. Harapan besar nasabah, Asuransi Prudential Syariah Kota Bengkulu cepat tanggap dalam menindaklanjuti klaim nasabah. Sehingga nasabah tidak terlalu memikirkan jenis akad yang berkaitan dengan klaim nasabah.

Klaim adalah hak peserta Asuransi yang wajib diberikan oleh perusahaan asuransi sesuai dengan kesepakatan dalam akad. Sebagaimana diketahui bahwa akad yang digunakan ada dua yaitu *tijarah* dan *tabarru'*, sehingga ketentuan tentang klaim juga berkaitan dengan kedua akad tersebut. Dalam ketentuan klaim, disebutkan bahwa klaim dibayarkan berdasarkan akad yang disepakati pada awal perjanjian. Klaim dapat berbeda dalam jumlah, sesuai dengan premi yang dibayarkan.

Berdasarkan akad yang digunakan, klaim atas akad *tijarah* sepenuhnya merupakan hak peserta, dan merupakan kewajiban perusahaan untuk memenuhinya. Sedangkan klaim atas akad *tabarru'*, merupakan hak peserta dan merupakan kewajiban perusahaan, sebatas yang disepakati dalam akad.

Berkaitan dengan ketentuan klaim untuk dua akad yang digunakan ini, nasabah belum sepenuhnya memahami tentang perbedaan keduanya. Nasabah hanya berfokus pada waktu pencairan klaim hal ini untuk menghindari keterlambatan tindak lanjut klaim oleh pihak asuransi. Padahal, nasabah semestinya harus mengetahui secara mendalam tentang klaim berdasarkan akad-akad yang disepakati. Hal ini karena secara teknis kedua akad tersebut berkaitan dengan klaimnya terdapat perbedaan.

Pihak asuransi sendiri, dalam proses pengelolaan dana premi nasabah memperoleh imbalan berupa bagi hasil dan *ujrah*. Imbalan tersebut sesuai dengan akadnya masing-masing.

Menurut Tamrin Marzuki<sup>13</sup>:

Sebagai nasabah asuransi, mengetahui hak dan kewajiban selaku nasabah adalah hal yang sangat penting. Namun,

disamping itu selaku nasabah juga berkewajiban mengetahui hak-hak yang diperoleh oleh pihak asuransi. Nasabah mengetahui bahwa pihak asuransi memperoleh bagi hasil dari akad *tijarah*, dan memperoleh *fee* (*ujrah*) dari akad *tabarru'*.

Dalam melakukan pengelolaan dana premi yang dibayarkan oleh nasabah kepada pihak asuransi, maka pihak asuransi berkewajiban untuk mengelola dana tersebut dengan baik sesuai dengan ketentuannya dan prinsip syariah. Sebagaimana dalam ketentuan pengelolaan, disebutkan bahwa pengelolaan asuransi syariah hanya boleh dilakukan oleh suatu lembaga yang berfungsi sebagai pemegang amanah. Berkaitan dengan perolehan imbalan bagi pihak asuransi, maka Perusahaan Asuransi Syariah memperoleh bagi hasil dari pengelolaan dana yang terkumpul atas dasar akad *tijarah* (*mudharabah*). Selain itu, Perusahaan Asuransi Syariah memperoleh *ujrah* (*fee*) dari pengelolaan dana akad *tabarru'* (*hibah*).

Berdasarkan ketentuan tersebut, dapat diketahui bahwa akad yang digunakan dalam asuransi syariah juga memiliki ketentuan tersendiri dalam pemberian imbalan bagi pihak pengelola dana. Akad *tijarah* yang bersifat komersil memberikan bagi hasil bagi pihak asuransi yang telah menjadi *mudharib* (pengelola dana) premi nasabah. Sedangkan, akad *tabarru'* yang bersifat kebajikan atau tolong-menolong memberikan imbalan bagi pihak asuransi berupa *fee* atas jasa pengelolaan dana premi nasabah.

Pihak asuransi syariah senantiasa memberikan pelayanan seoptimal mungkin kepada nasabah dalam rangka pemenuhan kebutuhan finansial nasabah untukantisipasi di masa mendatang. Seiring dengan tingginya laju kompetisi lembaga keuangan asuransi saat ini khususnya asuransi konvensional, maka asuransi syariah yang menawarkan produk asuransi berbasis syariah dianggap mampu menjawab kebutuhan nasabah.

Disamping itu, agar eksistensi asuransi syariah dapat berkelanjutan, maka pelayanan prima harus senantiasa ditingkatkan.

Menurut Erlus Dunil<sup>14</sup>:

Sebagai nasabah asuransi, mengetahui hak dan kewajiban selaku nasabah adalah hal yang sangat penting. Namun, disamping itu selaku nasabah juga berkewajiban mengetahui hak-hak yang diperoleh oleh pihak asuransi. Nasabah mengetahui bahwa pihak asuransi memperoleh bagi hasil dari akad *tijarah*, dan memperoleh *fee* (*ujrah*) dari akad *tabarru'*.

Pemecahan masalah secara cepat tanggap dapat memengaruhi tingkat kepuasan anggota. Dalam hal ini diketahui bahwa masalah yang timbul harus dapat diselesaikan secara tepat dan cepat. Sehingga anggota merasa aman, nyaman, dan percaya pada sistem pelaksanaan pembiayaan yang dilakukan. Kepercayaan inilah yang dapat membuat nasabah permanen sehingga memberikan implikasi baik bagi pihak asuransi.

Menurut Erlin<sup>15</sup>:

Dalam memecahkan masalah yang ditemui anggota, pihak Asuransi Prudential Syari'ah Kota Bengkulu cepat tanggap dalam mengatasinya. Ketika nasabah memerlukan bantuan dari pihak asuransi berkaitan dengan hal-hal yang belum diketahui seputaran teknis operasionalnya, pihak asuransi dengan cepat menanggapi hal tersebut.

Pemberikan solusi dalam mengatasi masalah adalah salah satu pelayanan yang semestinya diberikan oleh pihak asuransi. Nasabah merasa direspon secara cepat tanggap oleh pihak asuransi dalam memecahkan masalah yang dihadapi nasabah.

Berdasarkan hasil wawancara di atas, dapat disimpulkan bahwa nasabah Asuransi Prudential Syari'ah Kota Bengkulu belum cukup banyak mengetahui hal-hal yang berkaitan dengan operasional akad-akad yang terdapat dalam transaksi di Asuransi Prudential Syari'ah Kota Bengkulu. Nasabah yang telah melakukan kesepakatan kontrak dengan pihak asuransi, hanya sebatas mengetahui keuntungan-keuntungan yang akan diperolehnya atas premi yang dibayarkan.

Akad-akad yang terdapat dalam operasional Asuransi Prudential Syari'ah Kota Bengkulu adalah akad *tijarah* dan *tabarru'*. Kedua akad tersebut memiliki sifat yang berbeda. Sehingga dalam aplikasi pada produk asuransi syariah juga berbeda. Nasabah asuransi belum cukup memahami secara mendalam tentang perbedaan kedua akad tersebut, apalagi jika diaplikasikan dalam bentuk produk yang ditawarkan.

Disamping itu, secara keseluruhan pelayanan yang diberikan oleh pihak Asuransi Prudential Syari'ah Kota Bengkulu telah dinilai cukup baik oleh nasabah. Pihak asuransi secara transparan menyampaikan jenis-jenis produk yang ditawarkan oleh asuransi, serta laju perkembangan asuransi selama beberapa periode terakhir yang dapat menambah tingkat kepercayaan nasabah sebagai bagian dari Asuransi Prudential Syari'ah Kota Bengkulu.

## **B. Tinjauan Ekonomi Syariah tentang Pemahaman Nasabah terhadap Akad Asuransi Prudential Syari'ah Kota Bengkulu**

Sebagai lembaga keuangan syariah non bank, sama halnya sistem perbankan, asuransi juga memiliki dua sistem, yaitu asuransi konvensional dan asuransi syariah. Kehadiran asuransi syariah sebagai jawaban atas kebutuhan masyarakat saat ini untuk menginvestasikan sejumlah dana dengan tujuan sebagai antisipasi atau berjaga-jaga untuk kemungkinan yang terjadi di masa mendatang berbasis syariah.

Salah satu lembaga asuransi syariah yang saat ini sedang maju dan berkembang adalah Asuransi Prudential Syari'ah Kota Bengkulu. Asuransi ini memiliki sistem syariah bernama PRUlink syariah. Dalam pelaksanaannya, mekanisme asuransi menggunakan prinsip halal dan menjauhi segala praktek yang haram. Kehadiran asuransi syariah membuat sedikit bernafas lega bagi orang-orang yang mempertanyakan kehalalan asuransi konvensional. Sehingga masih bisa mendapat perlindungan di masa mendatang sekaligus mendapat manfaat dari perusahaan asuransi.

PRUlink syariah berupa produk asuransi sekaligus investasi berbasis syariah. Tujuan utamanya adalah merencanakan keuangan untuk masa depan anda, misalnya dana pensiun, dana pendidikan serta dana proteksi akan suatu risiko yang bisa terjadi di masa mendatang. Sehingga ketika kejadian buruk menimpa, anda memiliki dana darurat. Dengan digunakannya sistem syariah, hasil dari investasi akan aman dari praktek yang dalam haram menurut Islam.

Pada pengelolaan risiko, asuransi syariah menerapkan "Risk Sharing" atau "Berbagi Risiko" yang bermakna saling tolong-menolong jika nasabah asuransi mengalami suatu musibah. Ada dua akad yang disetujui oleh nasabah asuransi sebagaimana yang telah disebutkan sebelumnya yaitu akad *tijarah* dan akad *tabarru'*. Berkaitan dengan kedua akad yang disepakati tersebut, nasabah memiliki hak untuk memahami mekanisme kedua akad tersebut. Berdasarkan penelitian di atas, diketahui bahwa sebagian besar nasabah masih mengalami kebingungan dalam memahami akad-akad yang disepakati dalam kontrak.

Kebingungan nasabah terhadap akad yang disepakati apabila ditinjau dari ekonomi syariah artinya bahwa agen asuransi sebagai pihak yang berkewajiban untuk memberikan informasi selengkap-lengkapya kepada nasabah harus memperhatikan kebutuhan nasabah tersebut. Sebagaimana dalam ekonomi syariah dikenal adanya etika bisnis Islam. Landasan normatif dalam etika bisnis Islam setidaknya mengandung empat elemen landasan di dalam sistem etika yaitu landasan tauhid,

landasan keseimbangan, landasan kehendak bebas, dan landasan pertanggungjawaban<sup>16</sup>.

Apabila meninjau pemahaman nasabah terhadap akad-akad pada Asuransi Prudential Syariah Kota Bengkulu berdasarkan ekonomi syariah artinya bahwa nasabah belum sampai pada tahapan pertanggungjawaban atas kontrak yang telah disepakati. Sebagai nasabah, wewenangnya bertanggung jawab atas hal-hal yang telah disepakati, salah satunya adalah dengan memahami secara mendalam akad-akad yang terdapat dalam kontrak tersebut. Hal ini karena dalam melaksanakan transaksi ekonomi khususnya ekonomi Islam, kejelasan objek kegiatan yang dilakukan sangat penting.

Sebagaimana diketahui bahwa akad adalah syarat sahnya suatu transaksi yang terjadi. Apabila akad tidak dipahami secara mendalam maka transaksi yang terjadi tersebut dinilai belum cukup sempurna karena mengurangi esensi unsur kerelaan yang wajib dibangun dalam melakukan akad. Ketidaktahuan atau kurang pemahannya salah satu pihak terhadap akad, maka dapat menimbulkan kemungkinan-kemungkinan problematika yang dapat terjadi.

Selain itu, pihak asuransi sebagai perusahaan yang bertanggung jawab mengelola dana premi nasabah harus memberikan informasi selengkap-lengkapnyanya dalam hal penjelasan mengenai akad-akad yang tertuang dalam kontrak. Agen asuransi tidak hanya menjelaskan produk dan keunggulannya saja, tetapi juga memberikan penjelasan mengenai akad dan mekanismenya. Sehingga nasabah yang sebelumnya masih kurang mengetahui operasional akad tersebut akan menjadi tahu dan paham tentang akad tersebut.

Keabsahan suatu akad sangat ditentukan oleh terpenuhinya rukun, syaratnya dan tidak ada yang melanggar prinsip-prinsip dalam bermuamalah. Dengan demikian, jika agen asuransi sudah menjelaskan dengan detail tentang isi kontrak yang ditawarkan kepada nasabah (tidak ada gharar di sana), kemudian nasabah setuju untuk melakukan akad (tanda tangan kontrak), maka akadnya sah. Namun, jika agen hanya menjelaskan aspek-aspek tertentu dalam akad yang bisa mensugesti nasabah tanpa menjelaskan secara detail kewajiban nasabah; realisasi premi yang dibayar; resiko yang kemungkinan akan ditanggung oleh nasabah. Istilah-istilah dalam akad yang mana hal itu jika diketahui oleh nasabah mungkin nasabah akan berfikir dua kali untuk menyetujui akad, dan akan merasa rugi, maka akad yang terjadi mengandung unsur

gharar dan kemungkinan akan menzalimi salah satu pihak yang akhirnya terjadi perselisihan/pemusuhan, dengan demikian akadnya tidak sah.

Sinergitas antara nasabah dan agen asuransi sangat penting terjalin secara harmonis agar transaksi yang dilakukan dapat berjalan dengan baik dan sesuai dengan prinsip-prinsip syariah. Hal ini karena lembaga keuangan syariah dapat maju dan berkembang atas partisipasi aktif nasabah, sebaliknya kebutuhan nasabah juga dapat terjawab dengan kehadiran lembaga keuangan syariah.

### **Kesimpulan**

Dari hasil penelitian dan pembahasan, dapat disimpulkan:

1. Pemahaman nasabah asuransi prudential syariah Kota Bengkulu terhadap akad-akad yang disepakati pada saat kontrak antara nasabah dan pihak asuransi belum dipahami dengan baik, hal ini karena nasabah cenderung lebih tertarik dengan keuntungan-keuntungan yang akan diperolehnya apabila menjadi nasabah pada asuransi prudential syariah tanpa mendalami lebih jauh tentang mekanisme dari akad-akad yang ada dan bagaimana perbedaan antara akad tersebut yaitu akad *tijarah* dan akad *tabarru'*. Selain itu, agen asuransi juga belum cukup optimal dalam memberikan penjelasan mengenai akad-akad tersebut kepada nasabah.
2. Tinjauan Hukum Ekonomi Syari'ah tentang pemahaman nasabah terhadap akad Asuransi Prudential Syariah dapat dilihat dari dua kondisi berikut; jika agen asuransi sudah menjelaskan dengan detail tentang isi kontrak yang ditawarkan kepada nasabah (tidak ada gharar di sana), kemudian nasabah setuju untuk melakukan akad (tanda tangan kontrak), maka akadnya sah. Namun, jika agen hanya menjelaskan aspek-aspek tertentu dalam akad yang bisa mensugesti nasabah tanpa menjelaskan secara detail kewajiban nasabah; realisasi premi yang dibayar; resiko yang kemungkinan akan ditanggung oleh nasabah. Istilah-istilah dalam akad yang mana hal itu jika diketahui oleh nasabah mungkin nasabah akan berfikir dua kali untuk menyetujui akad, dan akan merasa rugi, maka akad yang terjadi mengandung unsur gharar dan kemungkinan akan

Manhaj, Vol. 5, Nomor 2, Mei – Agustus 2017

menzalimi salah satu pihak yang akhirnya terjadi perselisihan/permusuhan, dengan demikian akadnya tidak sah..

#### **Daftar Pustaka**

- 1 Wawancara dengan Bpk Edi (Agen Prudential Syari'ah Cabang Bengkulu), 25 Januari 2016
  - 2 Wawancara dengan Bpk Awan, Bpk Taufiq (Nasabah aktif Asuransi Prudential Syari'ah Cabang Bengkulu sejak tahun 2010), tanggal 5 Februari 2016
  - 3 Syaifudin, *Wawancara*, 25 Juni 2016
  - 4 Aswandi, *Wawancara*, 25 Juni 2016
  - 5 Fitriani, *Wawancara*, 2 Juli 2016
  - 6 Firdaus Sasda, *Wawancara*, 9 Juli 2016
  - 7 Ayu Sri Mayang Sari, *Wawancara*, 16 Juli 2016
  - 8 Hanson, *Wawancara*, 23 Juli 2016
  - 9 Zulfeni Susanti, *Wawancara*, 6 Agustus 2016
  - 10 Hendrik, *Wawancara*, 6 Agustus 2016
  - 11 Wiwik Suryani, *Wawancara*, 13 Agustus 2016
  - 12 Yulisnawati, *Wawancara*, 13 Agustus 2016
  - 13 Tamrin Marzuki, *Wawancara*, 20 Agustus 2016
  - 14 Erluis Dunil, *Wawancara*, 20 Agustus 2016
  - 15 Erlin, *Wawancara*, 20 Agustus 2016
  - 16 Muslich, *Etika Bisnis Islami*, (Yogyakarta: Ekonisia Kampus FE UII, 2004), hlm. 30
- A. Karim, Adi warman, *Bank Islam Analisah Fiqih dan Keuangan* Jakarta: PT. Raya Grafindo Persada, 2007.
- Afzalurrahman. *Muhammad Sebagai Seorang Pedagang*. Jakarta: Yayasan Suwarna Bhumi. Diterjemahkan oleh Dewi Nurjulianti, Isnaini, dkk 1997.
- Amrin, Abdullah, *Asuransi Syari'ah Keberadaan dan Kelebihannya di Tengah Asuransi Konvensional*, Jakarta: EMK, 2006
- Ali, AM. Hasan, *Asuransi Dalam Perspektif Hukum Islam*. Jakarta: Kencana. 2004
- Anshori, Abdul Ghofur *Perbankan Syari'ah di Indonesia*. Yogyakarta: UGM Press 2007.
- Anshori, Abdul Ghofur. *Penerapan Prinsip Syari'ah*. Jakarta: Pustaka Pelajar. 2008.
- Antoni, M Syafii, *Bank Syariah dari Teori Kepraktek*. Tazkiyah Cendikiyah 2001
- Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktis*. Jakarta: Balai Pustaka. 2005.
- Aziz, M. Amin. *Pengembangan Bank Islam di Indonesia*. 2003.
- Bakar, Abu. *Subulu al salam*. Surabaya: al-Ikhlash. 1995.
- Budi Santoso, Totok, dkk. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. 2006
- Cholid, Narbuko Ahmadi. *Metode Penelitian*. Jakarta: GMP. 2002.
- Dahlan, Abdul Aziz, Dkk, ed. *Ensiklopedia Hukum Islam*, Jakarta: Ictiar Baru Van Hoeve. 1996
- Dewan Syari'ah Nasional, *Fatwa No.21/ DSN-MUI/X/2001, Tentang Pedoman Umum Asuransi Syari'ah*.
- Faisal, Afif Ari Purnomo. *Strategi dan Operasional Bank*. Bandung: PT. Eresco. 1996.
- Hamidi, M. Lutfi, *Jejak-jejak Ekonomi Syari'ah* Jakarta: Senayan Abadi Publising. 2003.
- Harun, Nasrun. *Fikih Muamalah*. Jakarta: GMP. 2000.
- Hermansyah, *Hukum Perbankan Nasional Indonesia*. Jakarta: Kencana. 2006
- Indonesia, Dewan Syari'ah. *Himpunan Fatwa Dewan Syari'ah Nasional*. Jakarta: Intermasa. 2003.
- Janwari, Yadi. *Lembaga-Lembaga Perekonomian Umat (Sebuah Pengantar)*. Jakarta: Rajawali. 2002.

Internet:

<https://buhorimuhamad.wordpress.com/page/2/> diakses tanggal 28 Februari 2016, pukul 16.57 WIB

<https://buhorimuhamad.wordpress.com/page/2/> diakses tanggal 28 Februari 2016, pukul 16.57 WIB

Muhammad Zainal Abidin, *Pemahaman menurut Para Ahli*, (<http://www.masbied.com> , diakses pada 28 Februari 2016, pukul 17.05 WIB

<http://Pengertian Asuransi Syariah.htm>, diakses pada 23 Agustus 2016